

DAFTAR PUSTAKA

- Adobe, Reader. 2012. *Jurnal Kepuasan Pembayar Pajak atas Kinerja Pelayanan Publik dalam Pembayaran Pajak PKB dan BBNKB pada Kantor Bersama Samsat Kota Denpasar*. Universitas Udayana: Denpasar
- Anakunhas. [wikipediahttp://www.anakunhas.com/search/pengertian-pemadam-kebakaran](http://www.anakunhas.com/search/pengertian-pemadam-kebakaran)
- Agustina, suci. 2013. *Jurnal Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Fakultas Hukum, Universitas Brawijaya: Malang.
- Blogspot.2012. *Makalah Individu dan Masyarakat*
<http://14april92.blogspot.com/2012/01/makalah-individu-dan-masyarakat.html>
- BPBD Propinsi DKI Jakarta. 2013. *Jumlah Kasus Kebakaran Propinsi DKI Jakarta*.
- Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang. 2015. *Sturktur Organisasi di Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang*
- Deli Serdang. 2010. *Deli Serdang Dalam Wikipedia*
- DP2K Kota Medan. 2013. *Jumlah Kasus Kebakaran di Kota Medan*.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Layanan Publik*, Yogyakarta: UGM Press.
- Fitriani, Indah, Nur. 2011. *Kualitas Pelayanan Pada Dinas Pemadam Kebakaran di Indonesia*, Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjajaran: Bandung.
- Fardhani, Harentama. 2010. *Jurnal Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang*. Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro : Semarang

Fatih.2012. *Pengertian Masyarakat Menurut Para Ahli*.

<http://fatih-io.biz/pengertian-masyarakat-menurut-para-ahli.html>

Hadi, Sutrisno. 1993. *Statistik 2*. Andi Offset: Yogyakarta.

Hanosen.2012. *Teori Kebakaran* .

<http://hanosen.com/teori-kebakaran/>

<http://pemadamkebakarankotasungaipenuh.blogspot.com/p/sejarah.html>

Ibrahim,Hasyim. 2010. *Defenisi dan Pencegahan Bahaya Kebakaran*.

<http://hasyimibrahim.wordpress.com/2010/01/23/definisi-dan-pencegahan-bahaya-kebakaran/>

Kartikaningdyah, Ely. 2014. *Jurnal Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang*

Kantor Seksi Pencegahan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Deli Serdan. 2014. *Jumlah Kasus Kebakaran di Kabupaten Deli Serdang*

Keputusan MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA NOMOR: KEP/25/M.PAN/2/2004

Kep.MenPan No. 81/93. *Tentang Pelayanan Umum*

Murni. 2012. *Makalah Kebakaran*.

ewokedaerik.blogspot.com/2012/10/kebakaran.html

Nawawi. 1987. *Metode Penelitian*. Tarsito: Bandung

Nazir, Moh, Ph.D. 1983. *Metode Penelitian*.Ghalia Indonesia: Jakarta

Pamudji.1997. *Dalam LAN*

Siagian, S, P. 1994. *Fungsi-fungsi Manajerial*, Bumi Aksara : Jakarta

Singarimbun, Masri. 2002. *Penelitian Survei*, Penerbit LP3ES: Jakarta

Shafwani, Rahmi. 2012. *Gambaran Risiko Pekerjaan Petugas Pemadam Kebakaran di Dinas Pencegah Pemadam Kebakaran (DP2K) Kota Medan*, Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sumatera Utara: Medan.

Soegiyono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabera: Bandung

Sutopo dan Sugianti. 1990. *Mengutip Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum yang dikeluarkan oleh Kantor Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia*.

Syani, Abdul.1987. *Sosiologi Kelompok dan Masalah Sosial*.

Thoha, Miftah. 2002. *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).

Waspada Online. 2014. *Jumlah Kasus Kebakaran di Kota Surabaya*.

Yantzace . 2008. *TINGKAT KEPUASAN (HEND)*.
<http://www.muslimpenang.wordpress.com2008/01/31/indeks-kepuasan-masyarakat-ikm-bidang-kesehatan/>.

Lampiran 1

ANGKET KUSIONER / RESPONDEN

PENELITIAN

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PENCEGAHAN DAN PEMADAM KEBAKARAN (STUDI KASUS SEKSI
PENCEGAHAN DAN PEMADAM KEBAKARAN DINAS CIPTA KARYA
DAN PERTAMBANGAN KABUPATEN DELI SERDANG)**

UNIT PELAYANAN : DINAS CIPTA KARYA DAN
PERTAMBANGAN KABUPATEN DELI
SERDANG SEKSI PENCEGAHAN DAN
PEMADAM KEBAKARAN

ALAMAT : JL. KARYA JASA NO 10 LUBUK PAKAM
Desa Jati Sari Kecamatan Lubuk Pakam
Kabupaten Deli Serdang

TELEPON : 061 - 7951113

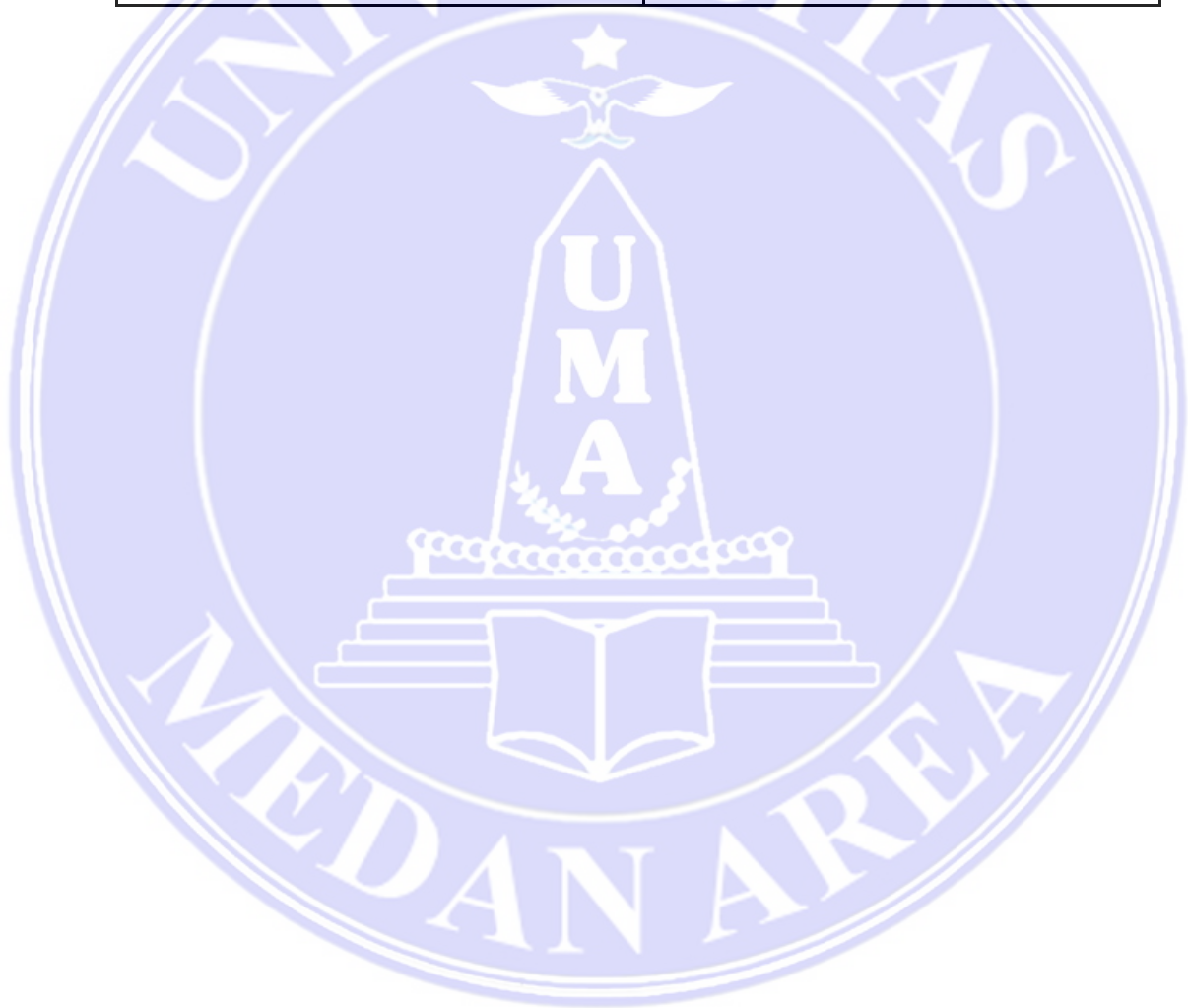
PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pencegahan dan Pemdam Kebakaran kabupaten Deli Serdang yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jabatan masyarakat/responden)		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden		
Umur		
Jenis Kelamin	1. Laki - laki 2. Perempuan	
Alamat		
Hari / Tanggal Kejadian Kebakaran		
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP 3. SLTA	4. D1 – D3 – D4 5. S – 1 6. S – 2 Keatas
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

NAMA	SOFYUL HAYAT HASIBUAN
NIM	11.851.0033
JURUSAN	ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS	ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS	UNIVERSITAS MEDAN AREA MEDAN, SUMATERA UTARA



III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

Pertanyaan	P*
<p>1. Bagaimana pemahaman Saudar tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit Pencegahan dan Pemadam Kebakaran kab. Deli Serdang ?</p> <p>a. Sangat mudah</p> <p>b. Mudah</p> <p>c. Kurannng mudah</p> <p>d. Tidak mudah</p>	<p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p>
<p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan mendapatkan pelayanan Pencegahan dan Pemadam Kebakaran kab. Deli Serdang ?</p> <p>a. Sangat mudah</p> <p>b. Mudah</p> <p>c. Kurannng mudah</p> <p>d. Tidak mudah</p>	<p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p>

<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani ?</p> <p>a. Sangat jelas</p> <p>b. Jelas</p> <p>c. Kurang jelas</p> <p>d. Tidak jelas</p>	<p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Sangat disiplin</p> <p>b. Disiplin</p> <p>c. Kurang Disiplin</p> <p>d. Tidak disiplin</p>	<p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Sangat bertanggung jawab</p> <p>b. Bertanggung jawab</p> <p>c. Kurang bertanggung jawab</p> <p>d. Tidak bertanggung jawab</p>	<p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p>

<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Sangat mampu</p> <p>b. Mampu</p> <p>c. Kurang mampu</p> <p>d. Tidak mampu</p>	<p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p>
<p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini ?</p> <p>a. Sangat cepat</p> <p>b. Cepat</p> <p>c. Kurang cepat</p> <p>d. Tidak cepat</p>	<p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p>
<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit Pencegahan dan Pemadam Kebakaran ?</p> <p>a. Sangat adil</p> <p>b. Adil</p> <p>c. Kurang adil</p> <p>d. Tidak adil</p>	<p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p>

<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Sangat sopan dan ramah</p> <p>b. Sopan dan ramah</p> <p>c. Kurang Sopan dan ramah</p> <p>d. Tidak sopan dan ramah</p>	<p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p>
<p>10. Bagaimana pendapat Saudara tentang Sikap Petugas dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Sangat Baik</p> <p>b. Baik</p> <p>c. Kurang Baik</p> <p>d. Tidak Baik</p>	<p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p>
<p>11. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu petugas sampai ditempat kejadian perkara (TKP) ?</p> <p>a. Sangat tepat</p> <p>b. Tepat</p> <p>c. Kurang tepat</p> <p>d. Tidak tepat</p>	<p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p>

12. Bagaimana pendapat Saudara tentang fasilitas yang tampak dan dapat digunakan oleh petugas dan telah ada di dalam SOP unit Pencegahan dan Pemadam Kebakaran kab. Deli Serdang ?	
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Kurang baik	2
d. Tidak baik	1

*) keterangan : P = nilai pendapat masyarakat di isi oleh petugas.

Lampiran 2

Pertanyaan Wawancara

A. Untuk pimpinan Seksi Pencegahan dan Pemadam Kebakaran Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang

1. Pendapat / keluhan apa yang sering Bapak terima / dengar dari masyarakat atas pelayanan yang di berikan oleh Seksi Pencegahan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Deli Serdang ?
2. Apa pendapat Bapak tentang pendapat / keluhan masyarakat tersebut ?
3. Kebijakan / tindakan apa yang sudah Bapak perbuat terhadap peningkatan pelayanan Seksi Pencegahan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Deli Serdang ?

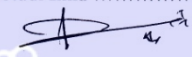
B. Pertanyaan untuk Petugas Pencegahan dan Pemadam Kebakaran Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang

1. Pendapat / keluhan apa yang sering Bapak terima / dengar dari masyarakat atas pelayanan yang di berikan oleh Seksi Pencegahan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Deli Serdang ?
2. Apa pendapat Bapak tentang pendapat / keluhan masyarakat tersebut ?
3. Tindakan apa yang sudah Bapak berikan terhadap peningkatan pelayanan Seksi Pencegahan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Deli Serdang ?

PELAKSANAAN BIMBINGAN SKRIPSI

No	Tanggal	Uraian Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	24-1-2015	Judul penelitian, Latar Belakang Masalah dan perumusan masalah, kerangka konsep.	m
2	26-1-2015	Diskuusi masalah judul.	f
3	31-1-2015	Metode Penelitian dan landasan teori	m
4	03-2-2015	Perbaik ke. Sitil. write, penulisan dan test yg di gunakan. All Melaksanakan penelitian	f
5	21-2-2015	Penyusunan kuadran dan Pedoman wawancara	m
6	27-2-2015	Penyusunan Angket kuadran dan pertanyaan untuk wawancara	f
7	08-2-2015	Hasil Penelitian dan Pembahasan	m
8	07-3-2015	Diskusi tentang pengolahan data penelitian dan masalah hasil penelitian	f
9	14-3-2015	Hasil Penelitian dan Pembahasan	m
10	27-3-2015	Diskusi Sub pembahasan dan Sinkronisasi antara metode penelitian dengan hasil penelitian	f
11	28-3-2015	Simpulan dan saran Penelitian	m
12	10-4-2015	Paraprase isi simpulan dan saran serta Daftar Pustaka	f
13	4-4-2015	Simpulan Penelitian dan Daftar Pustaka	m
14	14-4-2015	Meriview Bab I hingga Bab V, All untuk Summar hasil	f

Ka. Program Studi Ilmu Pemerintahan


RUDI SALAM SINAGA, S.Sos, M.Si



UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kolam No. 1 Medan Estate Telp. 7366878 FAK. 710168 Medan
20223 E-Mail uma 001 @indosat Net id

Nomor : 038 /F.5/I.2.b/2015
Lamp : -
Hal : Pengantar Riset

03 Februari 2015

Kepada : Yth, Kadis Cipta Karya Dan Pertambangan
Kabupaten Deli Serdang
Di -
Lubuk Pakam

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Sofyul Hayat Hasibuan
N P M : 11.851.0033
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset ke Instansi yang Bapak Pimpin yaitu Kantor Seksi Pencegahan Dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Deli Serdang , guna penyusunan Skripsi yang berjudul "*Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pencegahan Dan Pemadam Kebakaran*" (Studi Kasus Seksi Pencegahan Dan Pemadam Kebakaran Dinas Cipta Karya Dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang)

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak pimpin.

Demikian kami sampaikan , atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



Agoren Arnei Lubis, SH, M.Hum
Wakiil Dekan Bidang Akademik

CC : File,-



PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG
DINAS CIPTA KARYA DAN PERTAMBANGAN

Jl. Karya Jasa No. 10, Telp. (061) 7956296, Fax. (061) 7956296
Lubuk Pakam, 20514

Lubuk Pakam, 05 *Februari* 2015

Nomor : 423/345/DCKP/DS/2015
Sifat :
Lampiran :
Perihal : Izin Riset

Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area
di-
Tempat

Sehubungan dengan surat saudara tanggal 03 Februari 2015 nomor 038/F.5/l.2.b/2015 perihal Pengantar Riset Mahasiswa atas nama:

NO.	N P M	NAMA	PROGRAM STUDI
1.	11.851.0033	SOFYUL HAYAT HASIBUAN	Ilmu Pemerintahan

Memenuhi maksud surat tersebut diatas, pada prinsipnya dapat diterima untuk melaksanakan Riset pada Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang dengan mematuhi segala peraturan yang berlaku.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi.

AN. KEPALA DINAS CIPTA KARYA DAN PERTAMBANGAN
KABUPATEN DELI SERDANG
SEKRETARIS



AGUS MULYONO, SH, M. SI
PEMBINA TK. I
NIP. 19690814 199703 1 010



**PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG
DINAS CIPTA KARYA DAN PERTAMBANGAN**

JL. KARYA JASA NO. 10 TELP (061) 7956296 FAX. (061) 7956296
LUBUK PAKAM

20514

Lubuk Pakam, 09 April 2015

Nomor : 420 / 733 / DCKP/DS/2015
Lampiran : -
Perihal : Selesai Penelitian

Yth,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
UNIVERSITAS MEDAN AREA
Di -
Medan

Dengan hormat,

Sesuai dengan surat saudara Nomor 038 / F.5 / I.2.b / 2015 tanggal 03 Pebruari 2015 tentang izin pengambilan data / riset pada Seksi Pencegahan dan Pemadam Kebakaran Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang guna penyusunan skripsi yang berjudul "Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pencegahan dan Pemadam Kebakaran (Studi Kasus Seksi Pencegahan dan Pemadam Kebakaran Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang)" bagi mahasiswa yang tersebut dibawah ini :

Nama : Sofyul Hayat Hasibuan
NPM : 11.851.0033
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Bahwa yang bersangkutan telah selesai melaksanakan pengambilan data / riset (penelitian) yang dimulai pada tanggal 05 Pebruari 2015 - 07 April 2015 pada Seksi Pencegahan dan Pemadam Kebakaran Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang.

Demikian di sampaikan , kiranya ilmu yang diperoleh dapat dimanfaatkan , atas kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.

AN. KEPALA DINAS CIPTA KARYA DAN PERTAMBANGAN
KABUPATEN DELI SERDANG
SEKRETARIS


AGUS MULYONO, SH, M.SI
PEMBINA TK. I
NIP. 19690814 199703 1 010